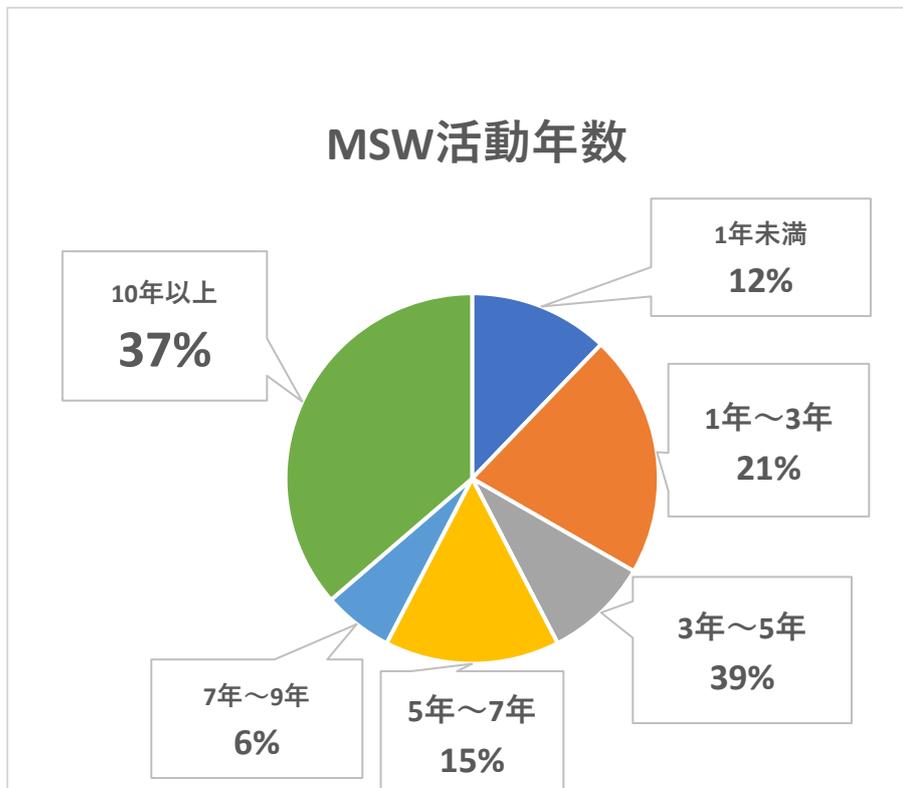


### 【Q1】 医療ソーシャルワーカーとしてどのくらいの期間活動されていますか？



「10年以上」が最も多い37%で約6割のMSWが5年以上勤務されていることが分かりました。

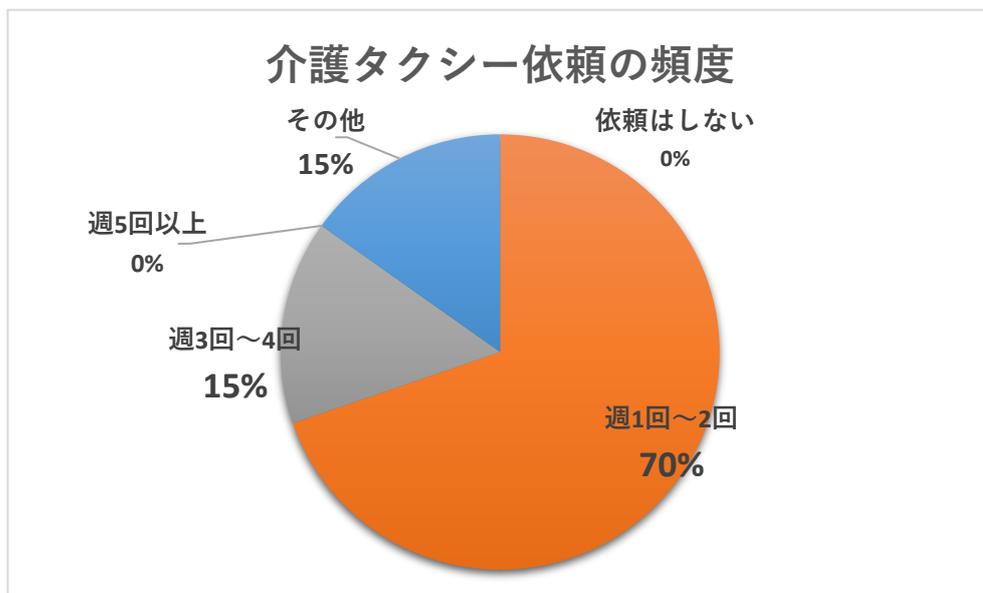
所謂、「病院の顔」というのは医師や看護師であることが多いと思いますが、介護タクシー業界にとって病院の顔はMSWです。

普段からいただくご予約のお電話主がどのくらいMSWの経験があるのかを知りたく伺ってみることにしました。

介護タクシーで自宅へ退院される際は想定外のことが発生することが多々あるものですが退院時間に合わせて訪問看護や介護の予定を組み込んでくださるなど、いわゆる根回しなどをしてくださるMSWはだいたい

経験豊かなワーカーさんであることが多いと思われます。家屋の形状までMSWが把握するのは難しいですが、患者さんのケアマネジャーは誰なのか？入院前に介護サービスを利用されていたことがあるか？などの情報をいただけるだけでも搬送後のトラブルを少なくすることができます。

### 【Q2】 介護タクシーはどのくらいの頻度で依頼をしますか？



週1～2回が最も多い70%。依頼はしないMSWはゼロ。なお、その他は「月1回」や「月に2、3回」「そのときによって異なる」という回答でした。

このデータからもMSWは介護タクシーと関わる頻度が高いことが伺えます。

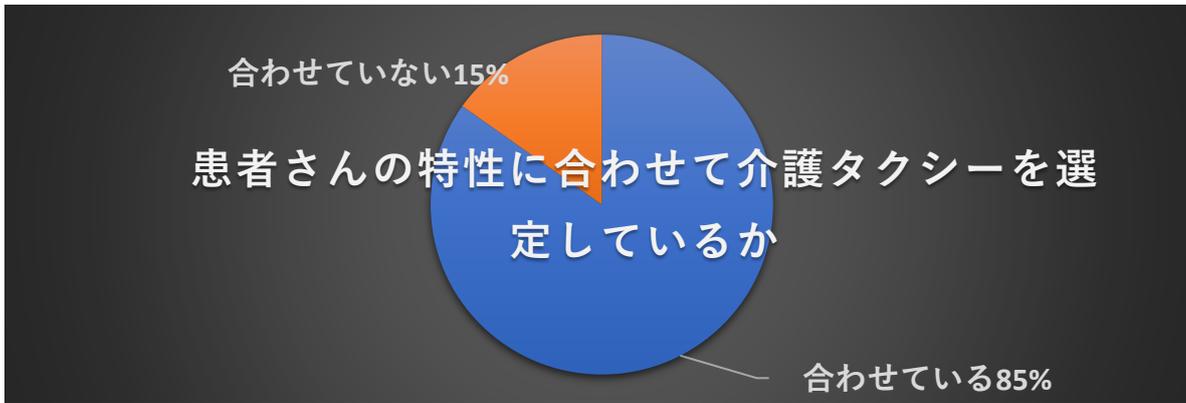
### 【Q3】 普段、おおよそ何件くらいの介護タクシー業者の中から選定していますか？

**5.90件**

ずばり「5.90件」の中から選定されているという結果です。なお、回答で「3～4件」とあった場合は多い方の4でカウントしました。

また、回答の中で「地域により異なる」など具体的な数字の記入がなかったものはカウントに入れておりません。

## 【Q4】



### 合わせている内容

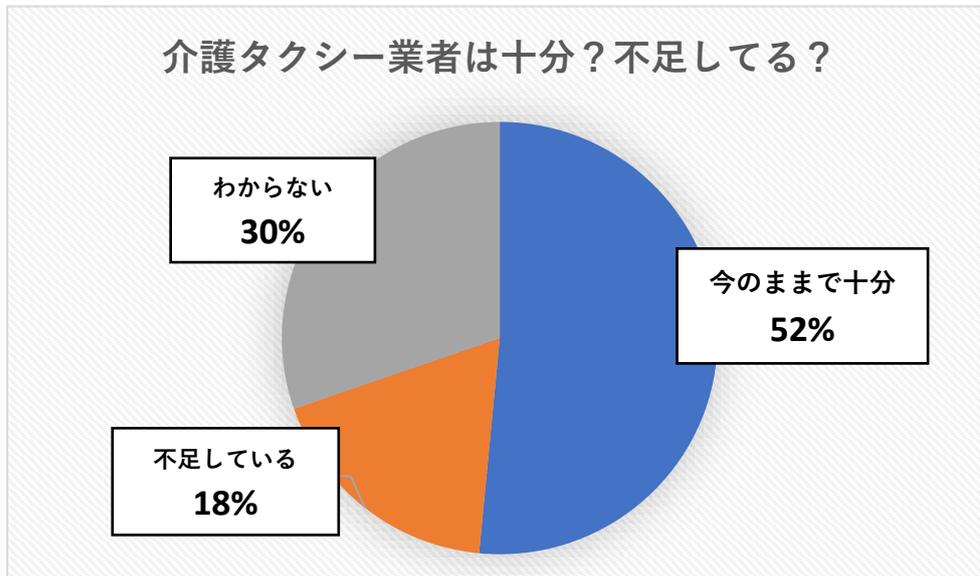
- ADLの状況によって（11件）
- 費用負担の問題等経済的なもので（10件）
- 医療依存度によって（10件）
- 自宅内の環境に合わせて選定（3件）
- 運転手さんの対応やキャラクターに合わせて（3件）
- 医療的ケアに慣れているか（1件）
- 介助に慣れているか（1件）
- 認知症の周辺症状への対応によって（1件）
- 移動中の観察が必要な場合しっかりしてくれるところを選定（1件）
- 行先との位置関係で選定（1件）

### 合わせていない理由

- いつも依頼しやすいところに頼んでいるから（1件）
- 特性というより料金で決めている（1件）
- 優れている業者とそうでない業者の差が大きいから（1件）

やはりADLに合わせてが多い結果でした。普段患者さんは臥床されていることが多いため、実際に移動するとなった際に、車いすで可なのかリクライニング車いすが必要なのか？等はMSWだけでなく介護タクシー業者も悩むところですが、安全に搬送することが主たる目的になるため、迷った際は安全な方法で移動することをおすすめしています。

## 【Q5】



今のままで十分と答えてくださった方の理由としては、「予約で困ったことはない」という記入が7件ありました。

また、不足していると答えてくださった方で理由を記入してくださった方は5件で、いずれも「予約が集中する」というような内容でした。

朝の9時30分頃～10時30分くらいまでの間はゴールデンタイムで、病院前に介護タクシー車両が連なる時間帯になります。逆に午後の時間帯は予約が取りやすいと言えます。

これから介護タクシーの開業を考えている方にとって参考になるデータかもしれません。巷では需要が見込めると言われる一方でMSWの半数は十分と答えている現状を見て経営戦略を練る必要があると思います。

## 【Q6】 介護タクシーを依頼して「こんなところが嫌だった」についてご記入ください

- 勝手に耳掃除をされて耳鼻科受診することになってしまった。
- 遅れる際に連絡がなかった。
- 患者さんやご家族への声かけが不足している人が担当だった
- 患者様を荷物のように表現されている業者があり、それ以降は利用をやめました。
- 雑な対応
- 利用される方におおよその料金を案内したが、後日その倍の金額がかかったと連絡があった。
- ご家族等から「金額がいつもより高かった、乱暴な運転だった、感じが悪かった」等話を聞いたとき。
- 金額設定が明確でない（人によって違う）
- お互い気をつけるべき点ですがキャンセルの連絡をしたはずがお迎えにきてしまった事例があった。
- 酸素の扱いでトラブルがあった。
- 施設までの移送をお願いした際、時間に到着せず施設から問い合わせがあった。遅くなるのであれば連絡をしてほしい。
- 予約を忘れられた。
- 出発前に「少し汚れているから着替えましょう。手伝います。」と言われ、でお金を請求された。
- 予約時間より早く到着。せかされる。
- 患者の状態把握ができておらず、心配で乗せられないと受付で声がかかった。
- 予約を忘れ当日来院がなかった。
- 他の予約が入っているところに予約時間を変更して無理にスケジュールに組もうとされる。
- 患者家族への対応が悪かった。
- 自宅玄関や室内ドアや壁などストレッチャーをぶつけながら移動しているが謝罪の言葉がなかった。
- 物を運ぶように対応されたときは嫌でした。
- 普通のタクシーではないので患者さん等にはいろいろな背景があることを理解して介護タクシーをして欲しいなと思ったことはありました。
- せかせかと動かされて、家族が置き去りにされたり、ストレッチャーが振動ですごく揺れていたとき。
- 退院当日に準備が遅れた際、担当看護師に強い態度を取っていた。
- 業者の都合に合わせて出発、到着時刻の変更を指定してくる。
- 金額が違いすぎる。
- 依頼した出発時間より30分以上早く来て出発をせかされた。
- 車内が雑然としている介護タクシーがあった。
- 時間通りにこない。
- 家族、転院先から何かしらのトラブルがあったと報告を受けたとき。
- 依頼していた介護タクシー業者とは別の業者が来た。

## 【Q7】 介護タクシーを依頼して「こんなところが良かった」についてご記入ください

- 全介助でも家族の方と協力していただき自宅に入れていただいた。
- 安心して患者さんを見送れる。
- 自宅退院が困難な方でも入院中に外出する（病院看護師同乗）ことができた。
- エレベーターがない、ゴミ屋敷などの条件のなかで快く対応していただいた。
- 患者や家族に対して丁寧な対応。
- 早い時間や遅い時間も対応していただいた。
- 様々な要望に答えていただいた。
- 再度利用が必要なときに、同じ業者のリクエストがあると案内して良かったと思う。
- 現場でもTELでも丁寧。患者の全体像の把握が適切。
- 家族が安心して退院していくところ。
- エレベーターのないアパート上層階に布タンカなどで対応していただいた。
- 移動だけでなく、話を聞いてもらったり経験談をしてくださったり。
- 到着後に連絡いただいて安心できた。
- 吸引対応してもらえた。
- 自宅内にあがるときにストレッチャーのタイヤ1つ1つを丁寧に拭いている姿あり。

- 人生の最終段階における医療で、在宅に帰れたときに対応をよくしていただいた。
- 転院の際に自宅を経由して行きたいという希望の方がいて快く対応していただいた。
- ストレッチャーで自宅に帰る方の介助を手伝っていただいた。
- SWの立場で意見すると、社会的弱者の方の搬送も依頼しなければならないので、支払い方法や患者さんの背景などに理解していただき対応していただいたこと。
- 急遽自宅への退院が困難となったときにショートステイを含め調整に尽力してくださった。
- ご本人ご家族の心情を察して声かけしてくださった。
- 様々な要望に対し、対応できるか検討してくださった。
- 振込対応等融通をきかせてくれた。
- 困窮している患者への費用負担軽減
- 民間救急までは必要ないが看護師付き添いをしてもらえる介護タクシーにお願いできて安心感があった。
- 患者さんが無事に到着したことを報告してくださったことで安心できた。
- 介護技術がある方で安心できた。
- 遠距離なところを柔軟に対応していただいた（値段など）
- 電話依頼、送迎時の対応で人当たりが良い。
- 移乗まで手伝ってもらえる。

### 【Q8】 これからの介護タクシーに望まれることをご記入ください

- 予約を取りやすくして欲しい
- 金額を適正にして欲しい。安くして欲しい。
- 車いす、リクライニング、ストレッチャーすべてに対応して欲しい。
- 精神症状のある方の移送。
- 障害者の通勤、通学に対応できるように制度化されると良い。
- 料金が高いのであらかじめ金額がわかり伝えられると良い。
- 回数券などがあるのがあって割引できると良い。
- 安定したサービス
- 業者によって金額が様々。高額なことも多いので利用頻度が高い方は負担になる。金額設定に規則があると良い。
- 身体障害者手帳提示で10%OFF以外に何らかの助成があれば・・・。
- 安全、丁寧な対応。
- 時間の正確性
- 料金の明確化
- 家族にとっては初めての利用が多いためお迎え時に家族へもパンフレットなど渡してもらえると良い。
- 移動をお願いしますが、大切なチームメンバーだと思うのでその都度対応ご対応いただけるとありがたい。
- 介護タクシーまとめサイトなどを作って、全介護タクシー会社の予約一覧が見られると嬉しい。
- できる限り長く続けて欲しい。
- 適切な料金設定（業者によってかなり差がある）
- 安全運転でお願いしたい。
- 必要に応じて看護師対応できるとありがたい。
- 医療的ケアが必要な方の移動。（看護師付き添い可能）
- 接遇面の向上
- 料金計算方法の統一
- 依頼した業者と別の業者がくる場合は事前に教えて欲しい。
- ストレッチャー、リクライニング、車いすの利用価格を下げたい。
- 介護技術・知識の向上
- いつもお世話になっております。これからも連携していただき患者様のためにご協力をお願いします。

### 【Q9】 介護タクシー以外で思い当たる患者さんを搬送する手段や社会資源等がありましたらご記入ください

- |                    |       |            |      |
|--------------------|-------|------------|------|
| • 民間救急             | (12件) | • 日赤病院の救急車 | (2件) |
| • 社会福祉協議会の福祉車両レンタル | (7件)  | • 家族の自家用車  | (2件) |
| • 救急車              | (5件)  | • 福祉車両レンタル | (2件) |
| • 訪問介護による通院乗降サービス  | (3件)  | • 施設対応     | (1件) |
| • タクシー会社の車いす対応車    | (3件)  | • NPO法人の送迎 | (1件) |
| • 移送ボランティア         | (2件)  |            |      |

## 【Q10】 あなたのオススメの介護タクシー業者を教えてください（goen以外で）

- ・介護タクシー幸（7件） 患者さんの対応に慣れている、直前の相談でも対応していただける、優しい、アットホーム、生保の場合役所と直接やりとりしてくれる、介護の経験あるエキスパート
- ・ちとせケアタクシー（4件） 対応が優しい、お値段良心的、振込可
- ・介護タクシーノア（3件） 対応が良い
- ・介護タクシーきら（3件） すぐ対応してくれる、お値段良心的
- ・サクラ交通（3件） 通常のタクシーも行っているので予約が取りやすい  
台数が多い、車いす安価、丁寧、親切
- ・榛名観光（2件） ストレッチャーの場合安くなる、予約が取りやすい、対応が優しい
- ・ケアサポ24（2件） 24時間対応していただける
- ・ヘルパーステーションくろさわ 料金安価、介護技術のあるスタッフがいる
- ・まちだ介護タクシー 運転手が看護師で医療対応できる
- ・山本介護タクシー
- ・介護タクシーあかり

### まとめ

コロナ禍で行動が制限される中でも、入院患者さんの退院、転院における移動支援は生活をしていく上で欠かせない支援になります。つまりhave to（しなければならない）状況下でMSWが介護タクシーをどのように利用されているのかがわかりました。

前橋、高崎市内の介護タクシーのサービスは現在のところ足りており、利用ができない場面はないようですが、料金面で課題があるようです。

タクシー業になるため、運輸局に申請手続きが必要で、料金は決められた中から決めなければなりません。法律で決められた運賃はどこの業者も大差はないのですが、介護タクシーの場合は搬送に付随する道具の利用（ストレッチャー、車いすなど）や介助費などが加えられ、それらの金額は自由設定になるのが業者により差が生まれる主因かと思われます。

料金を安くする方法としては、身体障害者割引制度（1割引）がありますが、割引率は1割にとどまり、値引きした分は業者負担になります。値引いた分が国から補填がされないのが問題です。

それに対して自治体が配布している福祉タクシー券は、値引き分がそのまま業者に補填されるため、申請の手間はあるものの、ユーザーにとってはありがたい制度になっています。

今後、割引制度が拡充する政策がとられるなら、手帳の有無だけではなく、移動に支障があるユーザーが広く対象となり、業者にも割引分が補填される形が望ましいと思われます。

マズローは人間の欲求5段階説において自己実現を最上の欲求としましたが、人が自己実現の欲求を満たす場面においては多くの場合、「移動」が必要なのではないでしょうか？

今後、増えてくるであろうwant to（～したい）という欲求に対して、介護タクシーが担える役割は非常に大きいものがあると思っています。今回の調査の結果がより多くの方の自己実現の充足のために寄与されることを願っております。また、お忙しいなかアンケートにご協力くださった、前橋市、高崎市内のMSWの皆様にお礼を申し上げます。ありがとうございました。

